

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de Solução Omnichannel de atendimento multicanais nas plataformas de Whatsapp, Facebook, Telegram e Site corporativo que permita um número único de whatsapp ser acessado em mais de um computador simultaneamente.

2. JUSTIFICATIVAS

2.1. Considerando epidemia e necessidade em efetuar atendimentos virtuais para preservar a saúde do trabalhador e do usuário e ainda cumprimento à Deliberação 037/21 que determinou o atendimento de whatsapp por um único contato (número telefônico), buscamos junto a ATI soluções no mercado que possibilitasse o acesso através de um único canal.

2.2. A Solução Omnichannel permite tratar mais de uma solicitação simultaneamente, através de um número único direcionando os serviços a diversos atendimentos, agilizando a recepção e resposta aos usuários que podem demandar um ou mais serviços oferecidos pela Cesama em um único contato.

2.3. O whatsapp comum permite o acesso apenas em um computador, o que gerou três números diferentes para atendimento com a estratificação do atendimento por serviços, dificultando a comunicação do usuário com a Cesama.

2.4. Esta aquisição irá reduzir o tempo de atendimento e melhorando a qualidade dos serviços prestados virtualmente, conseqüentemente, beneficiar a imagem da empresa.

2.5. A solução apresentada, além de facilitar o atendimento simultâneo, permite a gestão da fila de espera, do tempo de atendimento e da pontuação do atendente, com a pesquisa de satisfação realizada pelo usuário logo após o encerramento do atendimento.

2.6. A contratação de pessoa jurídica para o fornecimento do objeto do presente Termo de Referência encontra amparo legal no art. 29, inciso II da Lei 13.303/16, e o art.130, inciso II do RILC, visto que trata-se de compra de valor abaixo de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) e que não se refere a possa ser realizado de uma só vez.

2.7. Sobre o art. 30, § 3º, II da Lei n.º 13.303/2016, o processo de contratação direta está instruído com o elemento razão da escolha do executante: Empresa I9 Sense Intelligence, referência em atendimento corporativo, oferecem soluções tecnológicas multicanais para empresas particulares e públicas.

2.8. Foram atendidas as formalidades previstas no artigo 132 do RILC.

3. RECURSOS FINANCEIROS

3.1. Os recursos financeiros necessários aos pagamentos do objeto desta licitação são oriundos da CESAMA.

3.2. Conforme aprovação no Fórum Gerencial no dia 04/02/2021, não há demanda de outra área nesta solução bem como necessidade de nova aquisição neste exercício (2021), nos termos de Ata de reunião ocorrida.

3.3. O objeto deste Termo de Referência não se refere a parcelas de uma mesma aquisição que possa ser realizada de uma só vez, vide artigo 130, II do RILC.

4. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

4.1. Solução Omnichannel – atendimento multicanais, para atendimentos ao cliente que tem por objetivo criar uma experiência unificada para todos os clientes, nas seguintes plataformas: Whatsapp, Facebook, Telegram e Site corporativo.

4.2. Solução Omnichannel que permita um número de whatsapp ser acessado simultaneamente por múltiplos atendentes.

4.3. Possibilitar que a mensagem de texto enviada pelo usuário seja direcionada para o contato na estrutura de menu da Cesama, podendo conter anexos, exigindo a escolha de uma das opções listadas.

4.4. Criar um atendimento para o departamento/setor informado no menu.

4.5. Direcionar o atendimento para pesquisa de satisfação ao final do atendimento.

4.6. Oferece também números de mensagens ilimitadas.

4.7. Oferece suporte vitalício sem custos adicionais.

5. JUSTIFICATIVA DE PREÇO

5.1. O valor global para a aquisição foi apurado através de pesquisa de mercado e a proposta comercial da Empresa Multi 360 Tecnologia Ltda inscrita sob o nº CNPJ 34.196.598/0001-58, é a de menor valor e com maiores recursos tecnológicos, atende as necessidades da CESAMA, conforme orçamentos em anexo, sendo o valor para a aquisição ora discriminada R\$ R\$ 5.358,00 (cinco mil trezentos e cinquenta e oito reais), sendo o custo de implantação de R\$ 1.290,00 (Mil Duzentos e Noventa Reais), e 12 parcelas mensais de R\$ 339,00 (Trezentos e Trinta e Nove Reais) para prestação da locação do software ora discriminados.

5.2. Destaca-se que este valor é inferior ao limite determinado para a dispensa de licitação, referente à contratação de serviços, e que um processo licitatório seria muito mais oneroso para a Administração.

5.3. Desta forma, segue abaixo a planilha de preços totais apurados para o objeto, com as comparações de preços da pesquisa de mercado, apresentando-se orçamentos, considerando a pesquisa para acompanhamento em nome da CESAMA, a teor do art. 132, inciso V do RILC.

EMPRESA	TAXA ATIVAÇÃO	MENSALIDADE	VALOR GLOBAL
Multi 360	R\$ 1.290,00	R\$ 339,00	R\$ 5.358,00
Zen Desk	R\$ 0,00	99 US\$ (R\$ 531,63) *	R\$ 6.379,56
Mega Zap Business	R\$ 0,00	R\$ 629,90	R\$ 7.558,80
Wmelon	R\$ 799,00	R\$ 2.500,00	R\$ 30.799,00
Smart NX	R\$ 0,00	R\$ 4.480,00	R\$ 53.760,00
Pesquisa feita diretamente com fornecedores, conforme art. 17 do RILC, para a requisição de compra nº 70911 atendendo artigo 132, inciso V para comprovar preço de mercado do fornecedor. Vr.Dolar em 16/02/2021 – R\$ 5,37			

6. ENTREGA E CONDIÇÕES DE FORNECIMENTO

6.1. A empresa Contratada deverá ativar o sistema em até 07 (sete) dias após o pagamento da taxa de ativação dos serviços.

6.2. A CESAMA irá designar um empregado para acompanhar a ativação do software.

6.2.1. O empregado designado assinará termo ratificando o recebimento provisório, podendo recusar o software caso estiver em desacordo com a exigência deste Termo de Referência no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a contar de sua ativação no local informado no item 6.2.

6.3. O software será desativado na hipótese de não corresponder às especificações deste Termo de Referência, sem nenhum ônus a Cesama.

7. CONDIÇÕES GERAIS DO CONTRATO E SUA RESCISÃO

7.1. A contratação obedecerá às disposições da Lei Federal nº 13.303 de 30/06/2016 e alterações posteriores, bem como as disposições deste Edital e preceitos do direito privado, no que concerne à sua execução, alteração, inexecução ou rescisão.

7.2. O prazo contratual é de 12 meses contados a partir da emissão do Contrato (formalizações do art. 137 do RILC)

7.2.1. O serviço contratado será realizado por execução indireta, sob o regime de empreitada por preço global (ou outro regime do art. 21 RILC).

7.3. Para recebimento da Ordem de Compra, a empresa deverá comprovar a regularidade de situação perante o INSS, o FGTS e a Justiça do Trabalho, através de certidões dentro do prazo de validade.

7.4. No que se refere a inexecução e a rescisão do contrato, aplica-se o disposto nos artigos. 183 a 185 do Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da Cesama.

7.5. A inexecução total ou parcial do contrato poderá ensejar a sua rescisão, com as consequências cabíveis.

7.6. Dirimir qualquer dúvida e prestar esclarecimentos acerca da execução da Ordem de Compra, durante toda a sua vigência, a pedido da CESAMA.

7.7. Constituem motivo para rescisão da Ordem de Compra os especificados no art. 184 e seguintes do RILC.

7.8. A rescisão por ato unilateral a que se refere à alínea “a” do item acima, deverá ser precedida de comunicação escrita e fundamentada da parte interessada e ser enviada à outra parte com antecedência mínima de 15 (quinze) dias.

7.9. Na hipótese de imprescindibilidade da execução contratual para a continuidade de serviços públicos essenciais, o prazo a que se refere o item 7.8 será de 30 (trinta) dias.

7.10. Quando a rescisão ocorrer sem que haja culpa da outra parte contratante, será esta ressarcida dos prejuízos que houver sofrido, regularmente comprovados, e no caso da Contratada poderá ter ainda direito a:

- a. devolução da garantia;
- b. pagamentos devidos pela execução do Contrato até a data da rescisão;
- c. pagamento do custo da desmobilização.

8. DO PAGAMENTO

8.1. Após assinatura do contrato com a CESAMA, será gerado um boleto para pagamento inicial da mensalidade que atende ao regime pré-pago, após a compensação do pagamento do referido boleto será gerado um boleto com o valor da taxa única de ativação com prazo de 7 (sete) dias para pagamento.

8.3. A CESAMA efetuará o pagamento dos boletos 30 (trinta) dias após o pagamento da primeira mensalidade e assim sucessivamente, dentro do prazo contratual (12 meses), validados pelo gestor do contrato.

8.4. Caso o vencimento ocorra no sábado, domingo, feriado ou ponto facultativo para a Cesama, o pagamento será realizado no primeiro dia útil subsequente.

8.5.1. A Nota Fiscal Eletrônica (NF-e) deverá ser enviada para o e-mail nfe@cesama.com.br e deco@cesama.com.br.

8.5.1.1. O pagamento só poderá ser realizado em nome do fornecedor e os boletos não poderão, em hipótese nenhuma, ser pagos em nome de outro beneficiário.

8.5.2. Deverá constar na descrição da Nota Fiscal / Fatura o número desta dispensa e número do Contrato.

8.6. O pagamento SOMENTE será efetuado:

a) Após a aceitação da Nota Fiscal / Fatura / Recibo/boleto.

b) Após o recolhimento pela adjudicatária de quaisquer multas que lhe tenham sido imposta em decorrência de inadimplemento contratual.

8.7. Na Nota Fiscal / Fatura / Recibo (em duas vias) deverão ser anexadas às certidões atualizadas de regularidade junto ao INSS, ao FGTS e à Justiça do Trabalho.

8.8. Na eventualidade de aplicação de multas, estas deverão ser liquidadas simultaneamente com parcela vinculada ao evento cujo descumprimento der origem à aplicação da penalidade.

8.9. O CNPJ da Contratada constante da Nota Fiscal / Fatura / Recibo deverá ser o mesmo da documentação apresentada no processo.

8.10. A proponente tem conhecimento dos termos do Decreto 8.542 de 09/05/2005, que regulamenta o reajuste de preços nos contratos da Administração Pública Municipal Direta e Indireta e cujas normas se incorporam ao Contrato, no que couber.

8.11. Na hipótese de ocorrer atraso no pagamento da Nota Fiscal / Fatura / Recibo por responsabilidade da CESAMA, esta se compromete a aplicar, conforme legislação em vigor, juros de mora sobre o valor devido pro rata entre a data do vencimento e o efetivo pagamento.

8.12. A Contratada não poderá ceder ou dar em garantia, em qualquer hipótese, no todo ou em parte, os créditos de qualquer natureza, decorrentes ou oriundos do Contrato.

8.13. Nenhum pagamento será efetuado à Contratada enquanto pendente de liquidação quaisquer obrigações financeiras que lhe foram impostas, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito ao pleito de reajustamento de preços ou correção monetária.

8.13.1. A Cesama efetuará o pagamento na modalidade pré-pago, dado características contratuais vigentes neste segmento específico, não sendo aplicável neste caso antecipação do pagamento, ou ainda desconto financeiro.

8.14. Os pagamentos oriundos deste contrato não obedecerão ao padrão pré-estabelecido pela Cesama conforme Política de Pagamentos, considerando que a modalidade praticada pelo mercado neste segmento é o pagamento pré-pago, nos termos dos orçamentos apresentados pelas empresas que estão em conformidade com os requisitos especificados pela Cesama.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1. Observar a versão atualizada do software, conforme definido neste Termo.

9.2. Providenciar, imediatamente, a correção das deficiências apontadas pela CESAMA com respeito ao fornecimento do objeto.

9.3. Executar a ativação do software dentro das condições estabelecidas e respeitando os prazos fixados.

9.4. Responsabilizar-se pela qualidade do software, e em caso de apresentarem qualquer tipo de vício ou imperfeição, ou não se adequarem às especificações constantes deste Termo, o contrato será imediatamente rescindido, sem ônus para a Cesama.

9.5. Cumprir os prazos previstos neste Termo de Referência ou outros que venham a ser fixados pela CESAMA.

9.6. Dirimir qualquer dúvida e prestar esclarecimentos acerca da execução do Contrato, durante toda a sua vigência, a pedido da CESAMA.

9.7. Executar fielmente a contratação, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas do RILC, respondendo pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

10. OBRIGAÇÕES DA CESAMA

10.1. Emitir o pedido através do Contrato.

10.2. Efetuar todos os pagamentos devidos à Contratada, nas condições estabelecidas.

10.3. Fiscalizar a execução do Contrato, o que não fará cessar ou diminuir a responsabilidade da fornecedora pelo perfeito cumprimento das obrigações estipuladas, nem por quaisquer danos, inclusive quanto a terceiros, ou por irregularidades constatadas;

10.4. Rejeitar todo e qualquer material ou serviço de má qualidade e em desconformidade com as especificações deste Termo;

10.5. Acompanhar e fiscalizar a implantação e execução do objeto, pelo gestor do contrato em articulação com área de informática da empresa.

11. DOCUMENTOS

11.1. Consta anexa ao processo declaração da Empresa Multi 360 Tecnologia Ltda inscrita sob o nº CNPJ 34.196.598/0001-58 de que a mesma não está impedida de participar de licitações ou ser contratada pela Cesama, vide declaração do artigo 9º do RILC.

11.2. Segue em anexo as certidões de regularidade relativa à Seguridade Social (INSS), ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), junto à Justiça do Trabalho e a proposta comercial constando o CNPJ da empresa supracitada.

12. PENALIDADES

12.1. O descumprimento de quaisquer cláusulas estabelecidas neste Termo de Referência sujeitará à aplicação das sanções previstas no Regulamento Interno de Licitações, Contratos e Convênios da Cesama, conforme minuta padrão do Contrato e informações das áreas pertinentes.

13. DISPOSIÇÕES GERAIS

13.1. A presente contratação não estabelece qualquer vínculo de natureza empregatícia ou de responsabilidade entre a CESAMA e os agentes, prepostos, empregados ou demais pessoas designadas pela Contratada para a execução do objeto contratual, sendo a Contratada a única responsável por todas as obrigações ou encargos decorrentes das relações de trabalho entre ela

e seus profissionais ou contratados, previstos na legislação pátria vigente, seja trabalhista, previdenciária, social, de caráter securitário ou qualquer outra.

13.2. A CESAMA e a Contratada poderão restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro da contratação, nos termos do artigo 81, inciso VI, da Lei n. 13.303/16, por novo pacto precedido de cálculo ou de demonstração analítica do aumento ou diminuição dos custos, obedecidos os critérios estabelecidos em proposta de preços e tendo como limite a média dos preços encontrados no mercado em geral.

13.3. A CESAMA reserva para si o direito de não aceitar nem receber qualquer produto em desacordo com o previsto neste Termo de Referência, ou em desconformidade com as normas legais ou técnicas pertinentes ao seu objeto, podendo rescindir a contratação nos termos do previsto nos artigos 165, §2º do RILC, sem prejuízo das sanções previstas.

13.4. Qualquer tolerância por parte da CESAMA, no que tange ao cumprimento das obrigações ora assumidas pela Contratada, não importará, em hipótese alguma, em alteração contratual, novação, transação ou perdão, permanecendo em pleno vigor todas as condições do ajuste e podendo a CESAMA exigir o seu cumprimento a qualquer tempo.

13.5. A Contratada, por si, seus agentes, prepostos, empregados ou quaisquer encarregados, assume inteira responsabilidade por quaisquer danos ou prejuízos causados, de forma direta ou indireta, à CESAMA, seus servidores ou terceiros, produzidos em decorrência da execução do objeto contratado, ou da omissão em executá-lo, resguardando-se à CESAMA o direito de regresso na hipótese de ser compelido a responder por tais danos ou prejuízos.

13.6. A Contratada guardará e fará com que seu pessoal guarde sigilo sobre dados, informações ou documentos fornecidos pela CESAMA ou obtidos em razão da execução do objeto contratual, sendo vedadas todas ou quaisquer reproduções dos mesmos, durante a vigência do ajuste e mesmo após o seu término.

13.7. Todas as informações, resultados, relatórios e quaisquer outros documentos obtidos ou elaborados pela Contratada durante a execução do objeto contratual serão de exclusiva propriedade da CESAMA, não podendo ser utilizados, divulgados, reproduzidos ou veiculados, para qualquer fim, senão com a prévia e expressa autorização da CESAMA, sob pena de responsabilização administrativa, civil ou criminal, nos termos da legislação.

13.8. A contratação será formalizada mediante assinatura do Contrato, nos termos do art. 137, inciso II, do RILC.

13.9. A CESAMA, constituída na forma de empresa pública, não é contribuinte do ICMS, observando, portanto, o regulamento do Imposto sobre Operações Relativas à Circulação de Mercadorias e Sobre Prestações de Serviços de Transporte Interestadual e Intermunicipal e de Comunicação (RICMS – SEFAZ/MG), em seu Anexo IX, Capítulo XXXVI, que dispõe:

Art. 304-A. Na hipótese de operação tendo como destinatário pessoa não contribuinte do imposto, a mercadoria poderá ser entregue neste Estado em local diverso do endereço do destinatário, desde que no campo “Informações complementares” da nota fiscal constem a expressão “Entrega por ordem do destinatário” e o endereço do local de entrega.

Vanderson Gomes Freguglia

Maristela Soranço Miranda

Chefe do Departamento Comercial

Gerente Comercial

Rafaela Medina Cury

Diretora Financeira e Administrativa